



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Administración por Objetivo y la Evaluación por Resultado en los  
colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán,  
Ate 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Juan de Dios Quichca, Yan Carlos (ORCID: 0000-0003-4975-7621)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y a mis padres por apoyarme en todo momento para no rendirme y ser cada día mejor persona logrando mis objetivos y metas.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis profesores por todas las enseñanzas  
que me brindaron en todo este proceso.

A mi asesor por el tiempo, paciencia y  
consejos que me brindó para poder  
culminar esta investigación

A mis padres y hermanos por el apoyo  
incondicional en todo momento.

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación se ha cumplido con las normas establecidas en el grado general de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, dejo en vuestra consideración el presente trabajo de tesis titulado Administración por objetivo y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018, el cual tiene como finalidad identificar la relación que existe entre la administración por objetivo y la evaluación por resultado.

La investigación está basada mediante un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y un estudio correlacional, cuya hipótesis general es determinar la relación que existe entre la administración por objetivo y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

La presente investigación consta de siete capítulos, el cual someto y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de administración.

Atte.

Juan de Dios Quichca Yan Carlos

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos Previos.....	2
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	9
1.4 Formulación del Problema.....	13
1.5 Justificación del Estudio.....	14
1.6 Hipótesis.....	14
1.7 Objetivos.....	15
II. MÉTODO.....	16
2.1 Diseño de Estudio.....	16
2.2 Variables de Operacionalización.....	17
2.3 Población y Muestra.....	19
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5 Métodos de análisis de datos.....	20
2.6 Aspectos Éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	29
3.1 Prueba de hipótesis General.....	29
3.2 Prueba de hipótesis Específicas.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
VII. REFERENCIAS.....	34
VIII. ANEXOS.....	36

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de administración por objetivo.....	20
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de Evaluación por Resultados.....	21
Tabla 3: Escala de Medicion.....	23
Tabla 4: Validación de instrumento Administración por Objetivo.....	24
Tabla 5: Validación de instrumento de Evaluacion por Resultados.....	25
Tabla 6: Nombre de Expertos.....	25
Tabla 7: Coeficientes de Alfa de Cron Bach.....	26
Tabla 8: Alfa de Cron Bach de Administración por Objetivo.....	26
Tabla 9: Alfa de Cron Bach de Evaluación por Resultados.....	27
Tabla 10: Prueba de Hipótesis General.....	30
Tabla 11: Prueba de Hipótesis específicas 1.....	32
Tabla 12: Prueba de Hipótesis específicas 2.....	33

## **RESUMEN**

La presente investigación trae como título “Administración por Objetivo y La Evaluación por Resultado en los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018”, tiene como objetivo describir, si existe una relación entre la administración por objetivo con la evaluación por resultado. La investigación es de tipo básica, con un diseño No experimental – transversal correlacional, con una población que consta de 50 trabajadores, el cual tiene como unidad de análisis a cada colaborador. Se aplica la técnica de encuesta para realizar la investigación de las variables de Administración por Objetivo y La Evaluación por Resultado. Por otro lado, también se realizó la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, los resultados que se obtuvieron fueron de 85%, pudiendo demostrar que el cuestionario es fiables para la elaboración de la información. Es posible proponer metodologías para mejorar la administración y tener mejores resultados.

Palabras clave: Administración, Resultados, Objetivo.

## **ABSTRACT**

The present research has the title "Management by Objective and Evaluation by Result in the collaborators of Financiera Crediscotia agency Huaycán, Ate 2018", its objective is to describe whether there is a relationship between administration by objective and evaluation by result. The research is basic with a non-experimental design - transversal correlational, with a population that consist of 50 workers, which has each collaborator as the unit of analysis. The survey technique is applied to carry out the investigation of the Administration by Objective and Evaluation by Result variables. On the other hand, the reliability of the instrument was also performed using Cronbach's Alpha, the results obtained were 85%, being able to demonstrate that the questionnaire is reliable for the elaboration of the information. It is possible to propose methodologies to improve administration and have better results.

Keywords: Administration, Results, Objective.



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

En la actualidad apreciamos que en varias empresas, entidades u organizaciones se ven obligadas a restablecer su gestión administrativa, por los diferentes cambios, debido al mercado competitivo y esto por el simple hecho de sobrevivir. A esto se suma una adecuada evaluación por resultado, ya que esto, permite una mayor productividad. Por otro lado, la evaluación por resultado se considera importante para la financiera, ya que, ayuda al mejoramiento de proceso establecido, es decir contar con una adecuada administración que permita que la financiera pueda generar mayor resultado, además contar con el personal adecuado nos permitirá que cumplan con los objetivos periódicamente que se plantee la empresa.

A nivel internacional el banco de México o conocido como Banxico es uno de los más reconocidos en tener resultados sorprendentes gracias a los objetivos alcanzados según la Revista la Semana (2015), es una organización que alcanza sus objetivos por medio de una adecuada administración, a través de procesos muy bien gestionados dando prioridad a los clientes y evaluando el rendimiento de sus trabajadores para una mayor productividad. Asimismo, en Estados Unidos Marc Robinson y Duncan Last realizan un modelo de presupuestario de resultados donde plantean indicadores para medir la eficiencia y la eficacia, donde obtienen información y mejoran los procesos para que tengan mayores resultados.

Según el diario El Comercio (2014) La marca BBVA es una de las empresas más prestigiosas en el Perú.

Para Estefany V (2014) El reconocimiento se debe a que realizan un adecuado planteamiento de los objetivos a largo y corto plazo por lo que miden el desempeño personal. Por otro lado, en la empresa BBVA en el 2017 tiene un resultado de un 20 % en su beneficio

comparable gracias al objetivo planteado de las ventas digitales, el cual compara con el año del 2015 que era en un 13 %, esto se debe a control que mantiene y al personal el cual son medidos de manera periódicamente

A nivel local la Financiera Crediscotia ubicada en Huaycán es una entidad que se caracteriza en brindar servicio de calidad, no obstante, se aprecia que no están llegando a los objetivos planteados, esto se debe a que las diversas áreas no están cumpliendo con lo planificado y no se está realizando evaluaciones para medir el rendimiento del personal. Asimismo, podemos ver que las áreas al no cumplir estos resultados esperados, no se preocupan por cambiar estos resultados, lo cual afecta a no cumplir con los objetivos de la agencia. Es por ello que podemos decir, que la agencia realiza una gestión administrativa y evaluaciones inadecuadas.

## 1.2 Trabajos previos

### **A nivel internacional**

Tóala & Osorio (2011) en la investigación que realizaron para optar título de ingeniero con el título *“Aplicación de la teoría de la administración en implementación de las normas ISO 9000 para maximizar la comercialización de seguros en la organización Equivida SA, Ecuador”* el propósito es verificar la viabilidad en la aplicación de la administración por objetivo para asegurar el éxito en el mercador asegurador. El autor cita como base a Drucker (2000) afirma que “Los objetivos deben ser definidos claramente por escrito, además la organización deber ser sencilla y flexible”. La metodología aplicativa es exploratoria y analítica. Se obtuvo una muestra de 500,960 que tiene entre 30 a 64 años de edad, él cuenta con la posibilidad de obtener seguros de vida. Con nivel de confiabilidad de 1.96 de aceptación de 0.5 y una proporción de rechazo de 0.6 con la prueba del chi cuadrado  $X^2$  0.754, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Para terminar en conclusión se demuestra que aplicar la administración por objetivo permitirá un mayor resultado en el mercado asegurador de la empresa Equivida SA, Ecuador, lo cual ayuda a captar mayor cliente en el mercado.

Según Gonzalo (2013), en su investigación titulado “*La administración por objetivos y excelentes prácticas para la administración de fondos de inversión*”. El objetivo de estudio es verificar si el control y prácticas para las empresas u organizaciones permiten prever los principales riesgos a los que se enfrentan en las distintas áreas de negocio, para poder realizar esto se investigó el entorno actual del mercado de valores, las más importantes tendencias en control de riesgo y principales exigencias del mercado. La investigación se plantea en tres títulos: investigación bibliográfica, observación y desarrollo de propuestas. En la primera etapa se busca conocer el problema directo, funcionamiento, procesos, etc. La segunda etapa se identificó, mediante entrevistas a profesionales de la industria financiera, conocer la realidad del funcionamiento de las empresas administrativas. Finalmente, en la última etapa se proponen sistema de control para las etapas críticas en los procesos y áreas de negocio. El estudio es descriptivo correlacional con una muestra de 173 personas y una prueba estadística el cual tuvo un nivel de significancia de 0.025 y  $X^2 = 0.670$ , es decir acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Concluyo afirmando que el control y las prácticas permitirán prever los riesgos en los negocios, por el cual ayudara a prevenir y realizar procesos adecuados para mayores resultados, lo cual complementa el objetivo de la investigación.

En esta investigación, el estudio fue correlacional donde se quiere saber si existe una relación entre la administración por objetivo y las buenas prácticas donde se aplicó el instrumento del cuestionario.

Para Manuel F (2014), en la investigación titulada “*La aplicación de la administración en las evaluaciones por resultados*”. El objetivo del estudio, fue validar los resultados aplicando administración proceso informático de apoyo a la gestión de las evaluaciones y análisis de los resultados obtenidos en terreno del mismo. Para el desarrollo utilizó una metodología basada en un modelo de desarrollo de prototipos de software, modelo adecuado cuando el cliente tiene claro los objetivos generales de sistema, pero no identifica los requisitos detallados de entrada, en un modelo de desarrollo evolutivo. Finalmente, uno de los aspectos que se destacan en la implementación del sistema, es el módulo que gestiona las evaluaciones de cada local, donde el sistema logra un buen desempeño permitiendo la manipulación de la información en forma ordenada, lo que contrasta con el procedimiento manual que se realizaba antes, reduciendo los tiempos de los procesos aproximadamente en un 50%. El estudio fue correlacional, diseño no experimental, se aplicó la encuesta de 20 pregunta a 50 colaboradores. Además el nivel de significante es de 0.5, se realizó el chi cuadrado el cual obtuvo un 0.829 siendo el más alto de la tabla, por lo que hay una relación positiva muy buena con la evaluación por resultados. Concluyo que al aplicar adecuadamente la administración en un sistema se obtiene buenos resultados, los cuales serán medidos para próximos procesos.

En conclusión se demuestra que hay una relación positiva entre las variables donde la evaluación por resultado permite medir el desempeño de los colaboradores.

Según Guerreros (2014), en la investigación titulada “*Diseño organizacional para la evaluación de resultado de servicio alimentario*”. El objetivo principal es el Diseño Organizacional de la Unidad de evaluación por resultado de Servicios Alimentarios en la Universidad de Santiago de Chile, es decir, es importante en mencionar los procesos y las normativas. La metodología emplear en la investigación es correlacional de un diseño no experimental, la muestra es de 146 clientes y se obtuvo una correlación significativa media

0.69, con un nivel de significancia de 0.05. En conclusión hay una correlación positiva moderada y el diseño que se aplique se mide a través de los resultados ayudando así a mejorar o cambiar el proceso aplicado.

La investigación muestra que hay una correlación positiva entre las variables estudiadas, el cual sirve para la situación actual y tener en cuenta la importancia del diseño organizacional, gracias a ello se establece responsabilidades y procesos para el cumplimiento de objetivos.

Benítez, R. (2014), en su investigación titulada “*Componentes determinantes para el compromiso de trabajo en la evaluación por resultado*”. El principal objetivo fue analizar a la asociación Malagueña con relación a las personas con inadecuada retención en información, el cual ha captado recientemente el interés de los investigadores, el cual es considerado como uno de los problemas, estudiado por la Psicología Ocupacional desde un enfoque totalmente distinto, difundiendo las habilidades, fortalezas de los trabajadores y un excelente funcionamiento el cual es analizada desde un punto de vista profesional. Se obtuvo una muestra de 181 colaboradores donde fue necesario realizar la herramienta de la encuesta, por el cual se aplicó el programa SPSS obteniendo 0.890, el cual nos indica que los datos son confiables, por otro lado el nivel de confianza 0.5, margen de confianza 5% y obteniendo con el chi cuadrado  $X^2 = 0.845$ , es decir es un sistema contemporáneo en el que se encuentra el trabajador al realizar su trabajo con mucho compromiso y alta concentración lo que refleja en un mayor rendimiento laboral. Las empresas para poder enfrentar este problema económico pueden mejorar el work Engagement, es decir empleando áreas de recursos humanos dirigidos al desarrollo profesional de los trabajadores, logrando así maximizar sus recursos laborales y personales. Asimismo generan a su vez mejores resultados para los trabajadores y las organizaciones.

La investigación de Benites nos demuestra que la encuesta permite recolectar los datos y mediante el programa SPSS podemos decir que son confiables, ya que obtuvo un alfa de Cronbach de 0.890.

### **A nivel nacional**

German G (2015), en la investigación titulada *La Administración por objetivo aplicando la teoría de restricciones en las Pymes*”, planteó el objetivo principal: analizar la influencia de la administración con relación en el desarrollo de procesos y mejoras continuas, por lo que llevara el nivel de calidad tanto en el control de recursos como en resolución de problemas de las empresas. Por lo tanto se consideró distintos conceptos como calidad total, mejoras continuas, sistema de justo a tiempo y la teoría de restricciones. El primer objetivo principal es la importancia del proceso de mejora continua de las empresas y analizar los problemas principales. Además verificar el estudio de diferentes puntos de vista de la Teoría de Restricciones desde sus antecedentes hasta su desarrollo, su filosofía y bases teóricas. Asimismo se realizó una comparación con otras teorías. Por otro lado la investigación tiene una muestra de 120 colaboradores siendo un estudio cuantitativo y descriptivo con un nivel de confianza 0.5, un margen 5%, el instrumento utilizado es la encuesta que consta de 25 preguntas y obteniendo con el Chi cuadrado  $X^2 = 0.533$ .

La investigación demuestra que la mejora continua ayudara establecer procesos que genere mayores resultados para el establecimiento de sistemas adecuados para la mayor productividad de las empresas.

Según Ramírez (2017), en su investigación titulada “*La administración por objetivos y la productividad en la empresa Clariant SA, 2017*”, planteó el objetivo: determinar la relación entre la administración por objetivo y la productividad, el estudio es descriptiva correlacional con un diseño no experimental, utilizó el instrumento del cuestionario mediante la escala de Likert formulándose 18 preguntas a 20 colaboradores, el cual se

obtuvo una correlación significativa media 0.74 , con un nivel de significancia de 0.047. En conclusión hay una correlación muy fuerte entre las variables, Sig., (Bilateral) 0.000. Asimismo las dimensiones entre la evaluación por resultado y la productividad existen una relación. Por otro lado Rho Spearman = 0.972, Sig. = 0.000, ( $p \leq 0.05$ ).

Concluyo mencionando que una adecuada administración afecta significativamente en la productividad, dado que para obtener buenos resultados es conveniente establecer procesos correctos para una adecuada administración.

La investigación aporta al investigador que se debe realizar capacitaciones al personal para tener claro y preciso los objetivos.

Para Milagros (2016) afirma en su trabajo de investigación que lleva por título “*La administración por objetivo de la empresa de revisiones técnicas CEDIVE. S.A.C*”, planteó como objetivo de estudio: mejorar el desempeño del trabajo y de los trabajadores, además tener claro las funciones y las principales necesidades de la organización que ayudarán a lograr el objetivo de la empresa CEDIVE S.A.C. Esta investigación tiene una muestra de 75 trabajadores de un total de 260 personas, además estratégicamente proponen la aparición del nuevo proceso multidisciplinaria que toma mucha importancia en los recursos humanos como principal proceso de una ventaja competitiva. La dirección estratégica mejora para que el sistema tradicional de tipo micro analítico mejore con una mejor gestión en la que el área de recursos humanos juega un papel importante para lograr los objetivos de la organización mediante la ventaja competitiva y compromiso organizacional, es decir, son los elementos determinantes en la etapa de creación de valor. El nivel de confianza es de 5%, la confiabilidad es 1.96, con un margen de significancia 0.05. Asimismo se realizó la encuesta con 25 preguntas para lo cual se aplicó el programa SPSS para saber el nivel de confiabilidad dando como resultado el estadístico de confiabilidad es bueno, por ende, se obtuvo el resultado con Rho Spearman de = 0.561, Sig. 0,000. Además también la dimensión

de la planificación obtuvo como resultado con Rho Spearman = 0.567, Sig. = 0.000, ( $p < 0.05$ ). En conclusión hay una relación positiva moderada, por consiguiente, si hay una buena administración por objetivo determina en gran medida los procesos que permitirán los resultados esperados.

Mediante la investigación se realizó el juicio de experto para verificar la formulación de las preguntas, para proceder en aplicar el programa de SPSS y así obtener el nivel de fiabilidad de los datos recolectados.

Para Villamil G (2013), menciono en el estudio titulado *“El clima organizacional y el Desempeño Laboral al Personal del área Administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2013”*, planteó como objetivo principal: determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La metodología es correlacional con un diseño descriptivo, la población estuvo conformada por 132 personas, que incorporan entre varones y mujeres de la universidad pública, la muestra fue a todas las 132 personas mediante el muestreo probabilístico, las cuales fueron encuestadas. Por lo tanto el estadístico de alfa de cronbach nos dice que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, el cual obtuvo como resultado de 0.862. En conclusión se demuestra que el grado de relación entre las variables es positiva. Asimismo en el resultado se identificó que existe una relación directamente significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de la Universidad Nacional Educación Enrique Guzmán y Valle.

Por lo tanto podemos decir que entre las variables hay una relación positiva débil, ya que, mediante el Pearson se logró obtener como resultado 0.285.

Según Fredy, R. (2016), en su investigación titulada *“El grado de compromiso organizacional y la evaluación por resultado de los trabajadores en la Red de Salud del Rímac, 2016”*, planteó como objetivo: determinar la relación de las variables, la metodología



es correlacional con diseño no experimental-transversal, la población estuvo conformado por 360 personas con una muestra de 92 personas y un muestreo no probabilístico. Asimismo aplicaron una encuesta y mediante el cuestionario se recolecto los datos los cuales fueron validados por juicios de profesionales en el área a tratar y la prueba de confiabilidad fue a través del estadístico obteniendo 0.805, es decir, la confiabilidad es buena, a un nivel de confianza del 5%, con una confiabilidad de 1.94, siendo el margen de 0.05. Se logró obtener mediante el Rho Spearman 0.806, Sig. 0.000, es decir, existe una correlación positiva muy buena. Por lo tanto mencionamos que el compromiso organizacional tuvo una relación directamente significativa con la evaluación por resultado, el compromiso afectivo tuvo una relación directamente significativa a la evaluación por resultado, el compromiso normativo tuvo una relación directamente significativa a la evaluación por resultado y el grado de compromiso de continuación no existe relación directamente significativa con el desempeño laboral.

El estudio aporta de manera que el desempeño que ponga el colaborador se verá reflejado en el compromiso que tenga por la empresa para poder ayudar a cumplir los objetivos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Definiciones de Administración**

Un sistema que nos permite ver la realización de metas planteadas, medir y comparar el desempeño de los empleados con los objetivos establecidos de esta manera podemos apreciar el compromiso de un trabajador con su empleo. Asimismo, podemos tomar decisiones a partir del resultado para una mejora, ya que, este sistema o factor influye mucho para obtener una mayor rentabilidad no solo de la agencia sino también de los colaboradores, por lo cual aplicamos evaluaciones de desempeño para poder así garantizar la eficiencia y

aumentar la productividad, por otro lado, la administración de resultado también identifica los problemas que afecten al logro de objetivos.

Según Reyes (2005) afirma. “La Administración es fijar los objetivos que habremos de conseguir, para que ellos sean los que iluminen y orienten toda nuestra acción administrativa o bien precisamos los resultados que deseamos obtener, para el mismo fin que nos sirvan de base, de guía, de impulso y de medida para todo el proceso administrativo” (p.30).

### **1.3.2 Teorías de Administración por objetivos**

“Un método de evaluación para el desempeño de áreas y organizaciones en crecimiento rápido, inicialmente constituyo un criterio financiero de evaluación y de control” (Drucker, 2008, p.245).

Según Mendoza (2011), sostiene que “Existen diversos procesos en la administración por objetivos, los cuales son: la planeación y la evaluación, el cual se maneja mediante un monitoreo de las tareas realizadas” (p.265).

### **1.3.3 Dimensiones de la Administración por Objetivo**

#### **Planificar**

Es una actividad importante que será supervisada mediante el planeamiento o proceso propuesto, por el cual tiene como fin cumplir el objetivo de la organización. Además, son procesos establecidos que ayudan a facilitar las estrategias que se plantean para que la empresa pueda tener mayores resultados.

Según Jiménez (2016) sostiene que “La planificación es un proceso para tomar decisiones y alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta los factores internos y externos que influyen en el logro de objetivos” (p.156).

Por lo tanto, la administración nos permite analizar el proceso establecido para poder mejorar el sistema y tener mayores resultados.

### **Control interno**

Es un método que se aplica con el objetivo de reducir el riesgo para un mejor manejo de la organización. Asimismo, ayuda a tener una mayor eficiencia, eficacia en los procesos operativos, lo cual genera una mayor productividad para la organización.

“El control interno es un método de evaluar el desempeño de una organización para utilizar los recursos disponibles y lograr el objetivo de la empresa” (Stoner y Freeman, 2011, p.187).

La administración es la ciencia por la cual se puede lograr los objetivos de la organización si se aplica de forma correcta, además el control interno es uno de los sistemas importantes que ayudara cumplir con los objetivos de la misma.

### **1.3.4 Definiciones de Evaluación**

Es un método por el cual podemos medir el desempeño que tiene los colaboradores, el cual se ve reflejado también en el compromiso que demuestre hacia la empresa, esto se podrá mejorar mediante capacitaciones o técnicas que permita que el colaborador mejore y pueda ser más eficiente, asimismo existe diferentes factores que pueden influir en el comportamiento de los colaboradores como el clima organizacional el cual es muy importante.

Según Judge (2013), nos dice que “El Comportamiento Organizacional tiene la función de estudiar lo que hace cada una de las personas dentro de su centro de labores, así mismo saber de qué manera su comportamiento afecta el desarrollo de sus funciones” (p. 10).

Por lo tanto, podemos decir que la evaluación por resultado nos ayudara a ver la eficiencia del personal que contamos y cómo podemos mejorar si existe algún factor el cual perjudique con el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Según Lopez y Zariategui (2013) menciona que: “La evaluación se trata de una operación sistemática, integrada en la actividad educativa con el objetivo de conseguir su mejoramiento continuo” (p.132).

### **1.3.5 Teorías de la evaluación por resultado**

Para Hernon y Mclure (2010) sostienen que: “La evaluación como proceso de identificación y recolección de datos permite establecer criterios sobre el comportamiento, el cual determina la calidad y el grado en cumplir las metas y objetivos” (p.1).

Martínez (2013, P .7) mencionó que “La evaluación trata de un procedimiento continuo en analizar al personal de la empresa con relación a su trabajo en un período de tiempo pasado y futuro”.

### **1.3.6 Dimensiones de la evaluación por resultado**

#### **El cumplimiento de objetivos y metas**

Es una finalidad que se quiere alcanzar para beneficio de la organización o entidad, además permite evaluar los resultados con los esperados. es decir, el cumplimiento de objetivo significa que se está cumpliendo con los procesos adecuados y que se pretende ser mayor productivo periódicamente.

“Para los proveedores, instituciones bancarias, entre otros es indispensable evaluar el potencial de crédito de una organización, ya que, es importante poder saber si la empresa está obteniendo utilidades, ya que, esto garantizará que cuenten con los recursos necesarios para poder cumplir con los compromisos” (Guajardo y Andrade, 2008, p. 93).

Esto quiere decir que las organizaciones tienen una cultura establecida que permita dirigir al personal a donde quieren ir.

## **La productividad**

Un factor muy importante que se relaciona con la capacidad instalada y el tiempo, el cual se mide mediante la eficiencia, ya que, toda organización quiere crecer o aumentar la rentabilidad.

Para Martinez (2011), sostiene que “La productividad es un indicador que permite ver el desempeño de una persona con relación a su trabajo” (p. 367).

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre administración por objetivo con la evaluación por resultado de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018?

#### **1.4.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el control interno y la evaluación por resultado de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la planificación y la evaluación por resultado de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018?

### **1.5 Justificación de la investigación**

#### **Práctica**

En base a los resultados obtenidos sirve como conocimiento académico al estudiante de administración, por lo que aumenta el conocimiento en la administración por objetivo y la evaluación por resultado. Asimismo, esta investigación brinda varias perspectivas de la administración donde podemos mejorar en dar soluciones que implican problemas en alcanzar los objetivos planteados.

## **Teórica**

El estudio propuesto contribuyo a la información, aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la administración para que los colaboradores realicen sus tareas diarias de la mejor manera. Por lo tanto los resultados de la investigación se pueden incorporar en el conocimiento científico.

## **Metodológica**

Esta investigación sirve para las investigaciones posteriores, las técnicas, validando las hipótesis sostenidas y al demostrar la correlación de las variables de investigación.

## **Social**

Esta investigación muestra la importancia de una evaluación adecuada para mejorar y medir la eficiencia de los trabajadores para una mayor productividad. Asimismo, tener en consideración la planificación de los objetivos que se van a alcanzar.

### **1.6 Hipótesis**

#### **1.6.1 General**

Existe relación entre la administración por objetivo con la evaluación por resultado de los colaboradores de la financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

#### **1.6.2 Específicos**

- Existe relación entre el control interno y la evaluación por resultado de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

### **1.7.Objetivos**

#### **1.7.1 General**

Determinar la relación entre administración por objetivo y la evaluación por resultado de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

#### **1.7.2 Específicos**

- Identificar la relación existente entre el control interno y la evaluación por resultado de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.
- Identificar la relación existente entre la planificación y la evaluación por resultado de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de Investigación**

“La investigación es básica, ya que es de información teórico, por el cual se interesa en aumentar conocimiento de la realidad” (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p. 68).

#### **2.1.2 Diseño de Investigación**

La investigación tiene un diseño transversal-no experimental y correlacional, ya que se recopiló los datos en un tiempo determinado y sin manipular ninguna variable, es decir se describe tal cual es.

#### **2.1.3 No Experimental**

En esta investigación los colaboradores de la financiera Crediscotia brindaron información de acuerdo a su entorno a través de la encuesta, por el cual no tuvo ninguna manipulación.

#### **2.1.4 Nivel de la Investigación**

La investigación es descriptivo-correlacional se busca determinar las variables.

### **2.2 Variable, operacionalización**

Las variables de estudio están definidas, es importante operacionalizar mediante indicadores, dimensiones y vamos a conceptualizar las variables administración por objetivo y evaluación por resultado.



**Tabla 1**  
*Administración por objetivo*

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVO	Según Drucker (2008) mencionó que “la administración por objetivos surgió como método de evaluación y control sobre el desempeño de áreas y organizaciones en crecimiento rápido” (p. 245).	Es el proceso donde se identifican los objetivos comunes para aplicar a la empresa obteniendo así mejores resultados.	CONTROL INTERNO	PROCESOS	1--2	1= NUNCA  2= CASI NUNCA  3= A VECES  4= CASI SIEMPRE  5= SIEMPRE	ORDINAL
				ECONÓMICO	3		
				VALORACIÓN	4--5		
				TÉCNICAS	6--7		
			LA PLANIFICACIÓN	ESTRATEGIA	8--9		
				RESPONSABLES	10--11-12		
				DIRECCIÓN	13--14-15		
				TIEMPO	16--17-18		

**Tabla 2**

*Evaluación por resultados*

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
LA EVALUACIÓN POR RESULTADO	Guinchat (2012) afirmó que “la frecuencia de aplicación y mejoramiento continuo es la satisfacción creciente de las necesidades informativas de los usuarios la que se concentra en resumir de manera concisa los momentos lógicos del proceso evaluativo” (p. 354)	Es un procedimiento donde evalúan criterios sobre el desempeño de los colaboradores, por el cual se mide con indicadores para una mejora continua.	LA PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	1--2	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECEES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	ORDINAL
				TECNOLOGÍA	3--4		
				RECURSOS	5--6-7		
				CALIDAD	8--9-10		
			EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS	FORMULACIÓN	11--12		
				EJECUCIÓN	13--14		
				MEDICIÓN	15--16		
				EVALUACIÓN	17--18		

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1 Población**

Según Ramírez (2013e, p.55) mencionó que cuando se sabe la cantidad del elemento, entonces es finita, este caso es conformado por 50 colaboradores de la financiera Crediscotia Huaycán, Ate 2018.

Por lo tanto en la investigación la muestra es censal por lo que la población es pequeña siendo la base de estudio.

### **2.3.2 Unidad de análisis**

La unidad de análisis fue de los colaboradores de la Financiera Crediscotia en la agencia Huaycán, Ate 2018.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnica e instrumento

La técnica que se aplicó fue la encuesta, dado que tenía como finalidad agrupar de forma indirecta y directa datos específicos con relación a la población.

### 2.4.2 Instrumento

Se utilizó el cuestionario para la recolección de datos de tipo Likert con 5 escala de medición, por el cual se formuló 18 Ítems tanto para la variable de administración por objetivo como para la variable de evaluación por resultados, cuyo objetivo fue obtener información más confiable, la formulación de la encuesta nos permitió la exploración, recolección e indagación de datos mediante preguntas que fueron formulados especialmente para los trabajadores de la financiera Crediscotia en distintas áreas.

**Tabla 3**

*Escala de medición*

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

### 2.4.3 Validez

Según Hernández (2014) afirma que “es el grado en que un instrumento mide realmente una variable que se desea medir” (p.200).

**Tabla 4***Validación por juicio de expertos*

<b>Variable 1: Administración por objetivos</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 1</b>	<b>EXP. 2</b>	<b>EXP. 3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Claridad</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Objetividad</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Pertinencia</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Actualidad</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Organización</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Suficiencia</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Intencionalidad</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Consistencia</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Coherencia</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Metodología</b>	80%	85%	90%	255%
<b>TOTAL</b>				<b>2550%</b>
<b>cv</b>				<b>85%</b>

La validez promedio del instrumento por juicio de experto en la variable administración por objetivo es de 85%, logrando una calificación excelente (81% - 100%).

**Tabla 5***Validación por juicio de expertos*

<b>Variable 2: Evaluación por resultados</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 1</b>	<b>EXP. 2</b>	<b>EXP. 3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Claridad</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Objetividad</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Pertinencia</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Actualidad</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Organización</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Suficiencia</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Intencionalidad</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Consistencia</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Coherencia</b>	80%	85%	90%	255%
<b>Metodología</b>	80%	85%	90%	255%
<b>TOTAL</b>				<b>2550%</b>
<b>cv</b>				<b>85%</b>

La validez promedio del instrumento por juicio de experto en la variable evaluación por resultados es de 85%, logrando una calificación excelente (81% - 100%).

**Tabla 6***Nombre de expertos de ambas variables*

Juicio de expertos	
Experto 1	Dr. Navarro Tapia, Javier
Experto 2	Mg. Briceño Doria, Gonzalo Alonzo
Experto 3	Mg. Villar Castillo, Freddy

#### 2.4.4 Confiabilidad

Según Hernández (2014) afirmó que “la confiabilidad es donde el instrumento de medición nos indica resultados de coherencia y consistencia” (p.34).

Para determinar el grado de confiabilidad del instrumento, se realizó una encuesta a 50 colaboradores, donde lo cual se aplicó el Alfa de Cronbach. Obteniéndose los resultados mediante el programa SPSS.

**Tabla 7***Coefficientes de Alfa de Cronbach*

COEFICIENTE	NIVEL
Coefficiente alfa >.9	Excelente
Coefficiente alfa >.8	Bueno
Coefficiente alfa >.7	Aceptable
Coefficiente alfa >.6	Cuestionable
Coefficiente alfa >.5	Pobre
Coefficiente alfa <.5	Inaceptable

**Tabla 8***Alfa de Cronbach para la variable administración por objetivos*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,816	18

El valor de Alfa de Cronbach de 18 ítems analizado para la variable administración por objetivo es de 0.821, por lo tanto, se concluyó que el estadístico de confiabilidad es bueno.

**Tabla 9**

*Alfa de Cronbach para la variable evaluación por resultado*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,802	18

El valor de Alfa de Cronbach de 18 ítems analizado para la variable evaluación por resultados es de 0.803, por lo tanto, se concluyó que el estadístico de confiabilidad es bueno.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Se realizará aplicando el uso del programa informático y estadístico SPSS, en lo cual el primer procedimiento fue realizar las encuestas a los colaboradores para tener representación de gráficos donde se observará los resultados de las preguntas formuladas a los colaboradores de la financiera Crediscotia (Expresados en porcentajes), de manera que se pudo obtener de forma exhaustiva y precisa dicha información.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para el cuestionario se desarrolló con consentimiento del Gerente de la Financiera Crediscotia y de los mismos encuestados de forma anónima. La participación de los colaboradores de la agencia fue voluntarios. Por lo tanto, tenemos como aspectos éticos proteger la identidad de los colaboradores, la veracidad de la obtención de datos, el desarrollo de la información y posteriormente se le informara de los resultados obtenidos de manera justo y auténtico.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Prueba de Hipótesis General

##### Prueba de hipótesis correlacional entre administración por objetivo y evaluación por resultados

H0: No existe relación entre la administración por objetivo y la evaluación por resultados de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

H1: Existe relación entre la administración por objetivo y la evaluación por resultados de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018

##### Estrategia de la Prueba

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis entre administración por objetivo y la evaluación por resultados*

		Administración por objetivo	La evaluación por resultados
Rho de Spearman	Administración por objetivo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,806**
		N	50
	La evaluación por resultados	Coeficiente de correlación	,806**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Se ha procedido a realizar el análisis correspondiente, teniendo en cuenta la hipótesis general planteada, por el cual se aplicó el SPSS 25.

En la tabla 9 se observa que el valor de sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.01$ . Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre las variables.

En consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para afirmar la relación entre la administración por objetivo y la evaluación por objetivo de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycan, Ate 2018, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.806. En otras palabras, se considera una correlación positiva muy buena.

### **3.2 Prueba de Hipótesis Específicas**

#### **3.2.1 Prueba de hipótesis correlacional entre el control interno y evaluación por resultados.**

H0: No existe relación entre el control interno y la evaluación por resultados de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

H1: Existe relación entre el control interno y la evaluación por resultados de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

#### **Estrategia de la Prueba**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 11***Prueba de hipótesis entre el control interno y la evaluación por resultados*

		Control interno	La evaluación por resultados
Rho de Spearman	Control interno		
	Coefficiente de correlación	1,000	,760**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	50	50
	La evaluación por resultados		
	Coefficiente de correlación	,760**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se ha procedido a realizar el análisis correspondiente, teniendo en cuenta la primera hipótesis específica planteada, por el cual se aplicó el SPSS 25.

En la tabla 10 se observa que el valor de sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.01$ . Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre las variables.

En consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para afirmar la relación entre el control interno y la evaluación por resultados de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycan, Ate 2018, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.760. En otras palabras, se considera una correlación positiva buena.

### 3.2.2 Prueba de hipótesis correlacional entre la planificación y evaluación por resultados.

H0: No existe relación entre la planificación y la evaluación por resultados de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

H1: Existe relación entre la planificación y la evaluación por resultados de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018.

#### Estrategia de la Prueba

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis correlacional entre la planificación y evaluación por resultados*

		La planificación	La evaluación por resultados
Rho de Spearman	La planificación	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	.
			,001
	La evaluación por resultados	Coficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	50
			,001
			.
			50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se ha procedido a realizar el análisis correspondiente, teniendo en cuenta la segunda hipótesis específica planteada, por el cual se aplicó el SPSS 25.

En la tabla 11 se observa que el valor de sig. (Bilateral) en equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.01$ . Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre las variables.

En consecuencia, existe suficiente evidencia estadísticas para afirmar la relación entre la planificación y la evaluación por resultados de los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.740. En otras palabras, se considera una correlación positiva buena.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos sobre administración por objetivo y evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycan, Ate 2018. Permitirán comparar los antecedentes citados, el cual se tomara los resultados más relevantes.

El resultado obtenido entre las variables se obtuvo mediante el programa software SPSS 25. Se evidencio que hay una correlación positiva entre ambas variables, ya que el coeficiente de correlación del Rho Spearman es de ( $Rho = 0.806$ ), Sig. (Bilateral) = 0.001; ( $p \leq 0.01$ ). (Tabla 9)

Tóala y Osorio (2011), en su investigación determinó que el objetivo general es verificar la viabilidad en la aplicación de la administración por objetivo para asegurar el éxito en el mercador asegurador. Concluyo que aplicar Administración por Objetivo permitirá un mayor resultado en el mercado asegurador de la empresa Equivida SA, Ecuador, lo cual ayuda a captar mayor cliente en el mercado.

Gonzalo (2013), nos dice en su investigación titulado “Administración por Objetivos y buenas prácticas para fondos de inversión”. Señala que el estudio fue descriptivo correlacional, una muestra de 173 personas y con una prueba estadística del chi cuadrado el cual tuvo en unos de sus dimensiones en el control interno un nivel de significancia de 0.025 y  $X^2 = 0.670$ , es decir rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Por el cual hay una correlación positiva moderada. (Tabla 9 y Tabla 10).

Asimismo, Ramírez (2017), nos dice que el objetivo fue evidenciar una relación positiva muy fuerte entre ambas variables con los resultados  $Rho \text{ Spearman} = 0.974$ , Sig. (Bilateral) = 0.001, ( $p \leq 0.05$ ) entre La administración por objetivo y productividad en la empresa Clariant SA, Callao 2017. Asimismo muestran correlaciones de las dimensiones entre la evaluación de la administración por objetivo y productividad con un  $Rho \text{ Spearman}$

= 0.972, Sig. = 0.001, ( $p \leq 0.05$ ). Los resultados son fiables de los estadísticos logrados en la presente investigación (Tabla 9 y Tabla 11).

German (2015), en su trabajo de investigación titulado “Administración por objetivo aplicando la teoría de restricciones en las Pymes”. Evidencia en su trabajo de investigación que la administración por objetivo mediante los resultados del chi cuadrado que  $X^2 = 0.533$ . Sig. = 0.05, es decir existe una relación positiva moderada. El resultado es fiable a los estadísticos logrados en la presente investigación (Tabla 9).

Milagros (2016), nos dice en su trabajo de investigación titulado “La administración por objetivo de la empresa de revisiones técnicas CEDIVE. S.A.C”. Demuestran que existe una correlación positiva moderada entre la administración por objetivo y control interno, ya que se obtuvo como resultado en el Rho Spearman de = 0.561, Sig. 0,001. Asimismo, también la dimensión de la planificación se obtuvo mediante el Rho Spearman = 0.567, Sig. = 0.001, ( $p < 0.05$ ). El resultado es acorde a los resultados estadísticos logrados en la presente investigación (Tabla 11).

En consecuencia, Guerreros (2014), nos dice que “Los diseños que se aplique se medirán a través de los resultados obtenidos ayudando así a mejorar o cambiar el proceso aplicado”.

Por otro lado, Fredy (2016), en su investigación determino que el grado de compromiso organizacional y la evaluación por resultados obtuvieron una correlación positiva alta en los resultados del Rho de Spearman ( $Rho = 0.805$ ).

Se concluyó que los colaboradores están comprometidos con la organización por que perciben que están teniendo oportunidades y un buen desempeño en las evaluaciones (Tabla 9, Tabla 10 y Tabla 11).

Readi (2014), en su investigación el estudio fue correlacional, el diseño no experimental y con un cuestionario de 20 pregunta a 50 colaboradores con escala Likert

señala que existe una correlación entre ambas variables con los resultados del chi cuadrado 0.829, significancia 0.05, entre la administración por resultados y evaluación por resultados. Concluyendo que al aplicar adecuadamente la administración en un sistema se obtiene buenos resultados, los cuales serán medidos para próximos procesos. Los resultados corroboraron lo obtenido en la presente investigación (Tabla 9, Tabla 10 y Tabla 11).

En consecuencia, Benítez (2014), en su investigación menciona que las empresas, miden los resultados empleando capacitación dirigidos al desarrollo profesional de los trabajadores, logrando de esta forma así maximizar sus recursos laborales y generando a su vez buenos resultados para el colaborador como para la empresa.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera.** Se evidencia que hay una correlación entre Administración por Objetivo y Evaluación por Resultado en los colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018. Por lo tanto existe una correlación muy buena, ya que del Rho Spearman obtuvimos 0.806 a un nivel de significancia de 0.001. Con relación al resultado se puede afirmar que mediante una excelente administración por objetivo influye significativamente en tener buenos resultados.

**Segunda.** Se evidencia que hay una correlación positiva entre el Control Interno y Evaluación por Resultado, ya que del Rho Spearman obtuvimos 0.760 a un nivel de significancia de 0.001. De acuerdo al resultado obtenido se afirma que un buen manejo del control interno impacta significativamente en los resultados, además que la evaluación por resultados nos permite medir los objetivos trazados.

**Tercera.** Se evidencia que hay una correlación positiva entre la Planificación y Evaluación por Resultado, ya que, en el Rho Spearman obtuvimos 0.740 a un nivel de significancia de 0.001. En base a los resultados se afirma que a una mejor planificación los resultados serán mejores y retribuidos.



## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primero.** Se recomienda a la agencia capacitar a los trabajadores en relación a la administración por objetivo para plantear objetivos bien definidos, lo cual será comunicado en las diversas áreas en un momento oportuno logrando de esta forma buenos resultados esperados.

**Segundo.** Se recomienda a la agencia evaluar trimestralmente el control interno y aumentar las evaluaciones cada mes por área para mejorar el desempeño de los colaboradores con el propósito de lograr buenos resultados y de esta forma incrementar la productividad no solo de los colaboradores sino a nivel empresa.

**Tercera.** Se recomienda a la agencia implantar nuevas estrategias que permitan ayudar a cumplir con mayor facilidad y eficiencia lo planificado para una mejor rentabilidad de la empresa y poder retribuir de la mejor manera a los colaboradores por su buen desempeño.

## VII. REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2012). "Introducción a la Teoría General de la Administración". (8ª Ed).  
Portugués: McGraw-Hill.
- Reyes, A. (2005). "Administración Moderna". México: Limusa Noriega Editores.
- Brooks, H. (2012). "La educación de Henry Adams". Barcelona: Océano.
- Drucker, P. (2012). "The practice of Management". USA: Meredith Belbin.
- Mendoza, J. (2011). "Decisiones Estratégicas: Macro administración. Barranquilla,  
Colombia: Universidad del norte.
- Ramón, E. (2012). "Administración por Objetivos". Argentina. Recuperado de:  
<https://www.grandespymes.com.ar/2012/02/04/administracion-por-objetivos/>
- Jiménez, D. (2016). "Manual de Recursos Humanos". (3ra Ed.). Madrid: Esic
- Stoner, J. y Freeman, R. (2011). "Administración". (6ta Ed.). México: Prentice-Hall.
- Judges, V. (2013). "Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo  
Educativo". México. Recuperado de:  
<http://ride.org.mx/1-11/index.php/RIDSECUNDARIO/article/viewFile/237/232>
- Peña, D. López, V. Carballo, J. y Zaratiegui, J (2013). "Gestionar el Binomio Rentabilidad  
y Productividad". Madrid, España: Editorial colección e directivos.
- Guinchat, C. y Menou, M. (2012). "Introducción general a las ciencia y técnicas de la  
información y de la documentación". Francia: Organización de las Naciones Unidas.
- Hernon, C. y Mclure, P. (2010). "El uso del servqual en la verificación de la calidad de los  
servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del Ipen". Colombia:  
Revista Interamericana de Bibliotecología.
- Martínez, E. (2013). "Gestión de Compras: Negociación y Estrategias de  
aprovisionamiento". Madrid, España: editorial Fundación Confederal.

- Núñez, B. (2007). "Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Barquisimeto, Venezuela
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta, ed.). México D. F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Díaz (2010). Diseño y elaboración de Cuestionarios para la investigación comercial. Madrid: Esic.
- Ramírez, N. (2013). Calidad de servicio y niveles de satisfacción de los usuarios de las estaciones de servicio del municipio Maracaibo. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Administración por objetivo y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycán, Ate-2018						
<b>Autor:</b> Juan de Dios Quichca Yan Carlos						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variable 1: Administración por objetivo			
¿Cuál es la relación entre administración por objetivo y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018?	Determinar la relación entre administración por objetivo y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018.	Existe relación entre administración por objetivos y la evaluación por resultado en los colaboradores de la financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
			Control Interno	Procesos	1--2	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Económicos	3	
				Valoración	4--5	
				Técnicas	6--7	
			La planificación	Estrategias	8--9	
				Responsables	10--11-12	
				Dirección	13--14-15	
				Tiempo	16--17-18	
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable 2: Evaluación por resultados			
¿Cuál es la relación entre el control interno y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018?	Identificar la relación entre el control interno y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018.	Existe relación entre el control interno y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
			La productividad	Eficiencia	19--20	1 = Nunca 2 = Casi nunca
				Tecnología	21--22	
				Recursos	23--24-25	

¿Cuál es la relación entre la planificación y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018?	Identificar la relación entre la planificación y la evaluación por resultado en los colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018.	Existe relación entre la planificación y la evaluación por resultado en los colaboradores de la financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018.		Calidad	26--27-28	3 = A veces
			El cumplimiento de objetivos y metas	Formulación	29--30	4 = Casi siempre
				Ejecución	31--32	5 = Siempre
				Medición	33--34	
				Evaluación	35--36	
			POBLACIÓN Y MUESTRA			
Población: La población estuvo conformada por un total de 50 colaboradores de la Financiera CrediScotia agencia Huaycan, Ate-2018.						
Muestra: Estuvo conformada por toda la población.						

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
CONTROL INTERNO	PROCESOS	1. ¿Considera usted que los procesos establecidos para el control son los adecuados?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
		2. ¿Generalmente usted Participa en la mejora de los procesos establecidos por nuestra agencia?	
	ECONÓMICO	3. ¿Considera usted que el control interno previene los riesgos económicos de nuestra agencia?	
	VALORACIÓN	4. ¿La agencia valora de manera precisa y concisa el control interno?	
		5. ¿Generalmente la gerencia hace críticas constructivas para buscar las mejoras?	
	TÉCNICAS	6. ¿Se utilizan técnicas de manera correcta para la planificación?	
		7. ¿Las técnicas aplicadas ayudan a cumplir con los procesos establecidos?	
LA PLANIFICACIÓN	ESTRATEGIAS	8. ¿Los jefes comunican previamente las estrategias del área?	3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
		9. ¿Nuestra agencia utiliza estrategias adecuadas para alcanzar lo planificado?	
	RESPONSABLES	10. ¿La gerencia le considera a usted partes de las estrategias de la agencia?	
		11. ¿El estilo de liderazgo de tu jefe, te estimula mantener relaciones laborales con tus compañeros para el logro de resultados?	
		12. ¿La comunicación entre su jefe y usted es adecuada?	
	DIRECCIÓN	13. ¿Los Logros de nuestra agencia, se ven reflejados en la preferencia de clientes?	
		14. ¿Existe una misión clara que le da significado y dirección a nuestro trabajo?	
		15. ¿La agencia guía y motiva a los colaboradores de manera adecuada para que realicen tareas específicas?	
	TIEMPO	16. ¿Tu supervisor realiza periódicamente la evaluación de lo planificado?	
		17. ¿Existe dirección y un propósito a largo plazo de nuestra agencia?	
		18. ¿Los fines de la agencia, es lograr los objetivos a corto y largo Plazo?	

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN POR RESULTADO

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
LA PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	19. ¿Las actividades de la agencia son efectuados con eficiencia para lograr los resultados?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
		20. ¿Generalmente usted alcanza los objetivos y mejora en los resultados obtenidos?	
	TECNOLOGÍA	21. ¿Cree usted que nuestra agencia cuenta con los recursos tecnológicos de última generación?	
		22. ¿Nuestra agencia se preocupa por renovar la tecnología de manera permanente?	
	RECURSOS	23. ¿Considera que hay un correcto manejo de los recursos Humanos?	
		24. ¿Cuenta la agencia con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	
		25. ¿Cree que los recursos que tiene la financiera son suficiente para el logro de las metas?	
	CALIDAD	26. ¿El factor competitivo para nuestra agencia es la calidad?	
		27. ¿Se satisfacen las necesidades de los clientes de acuerdo al proceso de calidad?	
		28. ¿Cumple con sus funciones encomendadas de manera integral y honrada?	
EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS	FORMULACIÓN	29. ¿Los objetivos de nuestra agencia, estén claramente definidos?	
		30. ¿Generalmente cumple con los objetivos y metas formuladas?	
	EJECUCIÓN	31. ¿Considera que se ejecuta apropiadamente los objetivos y las metas en nuestra agencia?	
		32. ¿Generalmente se le informa previamente de los objetivos y de las metas antes de ejecutarse?	
	MEDICIÓN	33. ¿Considera que los indicadores con los que se mide tu desempeño cambian constantemente?	
		34. ¿Se aplica herramientas adecuadas para la medición de sus objetivos y metas?	
	EVALUACIÓN	35. ¿Tu jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual a los colaboradores?	
		36. ¿Se sigue la evaluación de los programas pactados para lograr los objetivos?	



#### ANEXO: 4 CUESTIONARIO

### ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVO

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el presente trabajo de investigación titulado: "Administración por objetivo y la evaluación por resultado en lo colaboradores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018", el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

Marca su respuesta, con:

NUNCA (1), CASI NUNCA (2), A VECES (3), CASI SIEMPRE (4), SIEMPRE (5)

	ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>PROCESOS</b>					
1	¿Considera usted que los procesos establecidos para el control son los adecuados?					
2	¿Generalmente usted participa en la mejora de los procesos establecidos por nuestra agencia?					
	<b>ECONÓMICO</b>					
3	¿Considera usted que el control interno previene los riesgos económicos de nuestra agencia?					
	<b>VALORACIÓN</b>					
4	¿La agencia valora de manera precisa y concisa el control interno?					
5	¿Generalmente la gerencia hace críticas constructivas para buscar las mejoras?					
	<b>TÉCNICAS</b>					
6	¿Se utilizan técnicas de manera correcta para la planificación?					
7	¿Las técnicas aplicadas ayudan a cumplir con los procesos establecidos?					
	<b>ESTRATEGIA</b>					
8	¿Los jefes comunican previamente las estrategias del área?					
9	¿Nuestra agencia utiliza estrategias adecuadas para alcanzar lo planificado?					
	<b>RESPONSABLES</b>					

10	¿La gerencia lo considera a usted partes de las estrategias de la agencia?					
11	¿El estilo de liderazgo de tu jefe, te estimula a mantener relaciones laborales con tus compañeros para el logro de resultados?					
12	¿La comunicación entre tu jefe y usted es adecuada?					
	<b>DIRECCIÓN</b>					
13	¿Los Logros de nuestra agencia, se ven reflejados en la preferencia de los clientes?					
14	¿Existe una misión clara que le da significado y dirección a nuestro trabajo?					
15	¿La agencia guía y motiva a los colaboradores de manera adecuada para que realicen tareas específicas?					
	<b>TIEMPO</b>					
16	¿Tu supervisor realiza periódicamente la evaluación de lo planificado?					
17	¿Existe dirección y un propósito a largo plazo de nuestra agencia?					
18	¿Los fines de la agencia, es lograr los objetivos a corto y largo Plazo?					

## ANEXO: 5 CUESTIONARIO

### LA EVALUACIÓN POR RESULTADO

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el presente trabajo de investigación titulado: “Administración por objetivo y la evaluación por resultado en lo trabajadores de la Financiera Crediscotia agencia Huaycán, Ate 2018”, el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

Marca su respuesta, con:

NUNCA (1), CASI NUNCA (2), A VECES (3), CASI SIEMPRE (4), SIEMPRE (5)

	EVALUACIÓN POR RESULTADO	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>EFICIENCIA</b>					
1	¿Las actividades de la agencia son efectuadas con eficiencia para lograr los resultados?					
2	¿Generalmente usted alcanza los objetivos y mejora en los resultados obtenidos?					
	<b>TECNOLOGÍA</b>					
3	¿Cree usted que nuestra agencia cuenta con los recursos tecnológicos de última generación?					
4	¿Nuestra agencia se preocupa por renovar la tecnología de manera permanente?					
	<b>RECURSOS</b>					
5	¿Considera que hay un correcto manejo de los recursos Humanos?					
6	¿Cuenta la agencia con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?					
7	¿Cree que los recursos que tiene la financiera son suficiente para el logro de las metas?					
	<b>CALIDAD</b>					
8	¿El factor competitivo para nuestra agencia es la calidad?					
9	¿Se satisfacen las necesidades de los clientes de acuerdo al proceso de calidad?					
10	¿Cumple con sus funciones encomendadas de manera integral y honrada?					
	<b>FORMULACIÓN</b>					

11	¿Los objetivos de nuestra agencia, están claramente definidos?					
12	¿Generalmente cumple con los objetivos y metas formuladas?					
	<b>EJECUCIÓN</b>					
13	¿Considera que se ejecuta apropiadamente los objetivos y las metas en nuestra agencia?					
14	¿Generalmente se le informa previamente de los objetivos y las metas antes de ejecutarse?					
	<b>MEDICIÓN</b>					
15	¿Considera que los indicadores con los que se mide tu desempeño cambian constantemente?					
16	¿Se aplica herramientas adecuadas para la medición de sus objetivos y metas?					
	<b>EVALUACIÓN</b>					
17	¿Tu jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual con los colaboradores?					
18	¿Se cumple la evaluación en los colaboradores de acuerdo a los procedimientos de la agencia para lograr los objetivos?					

## ANEXO: 6 VALORACIÓN JUICIO DE EXPERTO



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Villar Castillo Freddy  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: JUAN DE DIOS QUICHICA YANCONI

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

#### ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Villar Castillo Freddy  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: JUAN DE DIOS QUICHCA YANCARLOS

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

### ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TARA JAVIER  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: JUAN DE DIOS QUICHCA YANCANLOS

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

### ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO YATA JAVIER  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: JUAN DE ANTONIO QUICHEA YANCARLOS

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

### ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Brieno Doria, Gonzalo Alonso  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - Universidad Cesar Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Juan de Dios Quichua, Yan Carlos

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

### ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Briano Doria, Gonzalo A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - Universidad Cesar Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Yan Carlos Juan de Dios Oluchua

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

### ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVO																		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
3	3	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	5	3
5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	1	5	1	1	4	5
6	4	5	1	1	5	4	2	1	4	3	5	3	4	5	5	1	4	4
7	1	5	4	3	1	3	1	2	3	1	4	5	4	1	4	4	1	5
8	5	4	2	1	4	2	4	2	5	1	1	4	2	5	1	5	5	1
9	4	4	2	1	1	4	1	2	3	3	4	2	5	4	1	1	5	5
10	1	2	1	2	3	5	4	2	4	5	4	4	4	1	4	1	5	4
11	3	5	5	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	5	4	4	5
12	4	2	1	1	1	1	4	1	4	5	2	5	5	5	3	5	5	2
13	4	5	5	1	1	4	4	1	4	4	5	1	1	4	2	4	3	3
14	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	3	1	3	4
15	1	2	2	4	1	4	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1
16	4	5	5	1	1	5	2	5	1	5	5	5	2	1	2	5	5	1
17	3	5	1	4	1	3	5	1	4	5	5	5	2	5	1	4	1	5
18	1	2	2	1	5	5	4	1	1	5	5	3	4	5	2	2	1	1
19	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	2	4	5	5	2	5	4
20	1	1	2	4	2	3	1	3	5	4	4	2	1	1	1	1	1	1
21	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
22	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
23	3	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4
24	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	5	3
25	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	1	5	1	1	4	5
26	4	5	1	1	5	4	2	1	4	3	5	3	4	5	5	1	4	4
27	1	5	4	3	1	3	1	2	3	1	4	5	4	1	4	4	1	5
28	5	4	2	1	4	2	4	2	5	1	1	4	2	5	1	5	5	1
29	4	4	2	1	1	4	1	2	3	3	4	2	5	4	1	1	5	5
30	1	2	1	2	3	5	4	2	4	5	4	4	4	1	4	1	5	4
31	3	5	5	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	5	4	4	5
32	4	2	1	1	1	1	4	1	4	5	2	5	5	5	3	5	5	2
33	4	5	5	1	1	4	4	1	4	4	5	1	1	4	2	4	3	3
34	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	3	1	3	4
35	1	2	2	4	1	4	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1
36	4	5	5	1	1	5	2	5	1	5	5	5	2	1	2	5	5	1
37	3	5	1	4	1	3	5	1	4	5	5	5	2	5	1	4	1	5
38	1	2	2	1	5	5	4	1	1	5	5	3	4	5	2	2	1	1
39	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	2	4	5	5	2	5	4
40	1	1	2	4	2	3	1	3	5	4	4	2	1	1	1	1	1	1
41	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
42	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
43	3	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4
44	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	5	3
45	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	1	5	1	1	4	5

46	4	5	1	1	5	4	2	1	4	3	5	3	4	5	5	1	4	4
47	1	5	4	3	1	3	1	2	3	1	4	5	4	1	4	4	1	5
48	5	4	2	1	4	2	4	2	5	1	1	4	2	5	1	5	5	1
49	4	4	2	1	1	4	1	2	3	3	4	2	5	4	1	1	5	5
50	1	2	1	2	3	5	4	2	4	5	4	4	4	1	4	1	5	4

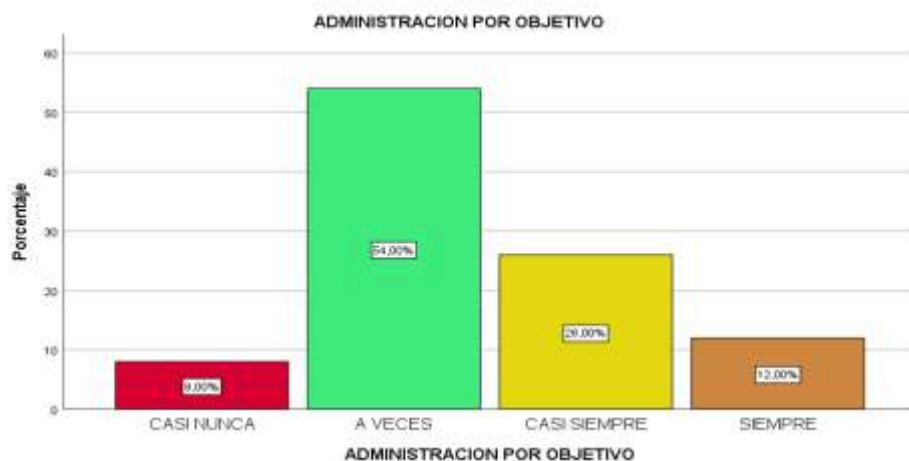
EVALUACIÓN POR RESULTADO																		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5
3	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4
4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	5	3	5	4
5	2	5	2	5	4	4	4	4	5	4	1	5	1	1	4	5	2	5
6	3	4	5	4	2	1	4	3	5	3	4	5	5	1	4	4	3	4
7	4	5	1	3	1	2	3	1	4	5	4	1	4	4	1	5	4	5
8	5	1	4	2	4	2	5	1	1	4	2	5	1	5	5	1	5	1
9	4	4	1	4	1	2	3	3	4	2	5	4	1	1	5	5	4	4
10	4	5	3	5	4	2	4	5	4	4	4	1	4	1	5	4	4	5
11	3	5	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	5	4	4	5	3	5
12	3	2	1	1	4	1	4	5	2	5	5	5	3	5	5	2	3	2
13	5	4	1	4	4	1	4	4	5	1	1	4	2	4	3	3	5	4
14	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	3	1	3	4	4	5
15	4	5	1	4	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	4	5
16	4	5	1	5	2	5	1	5	5	5	2	1	2	5	5	1	4	5
17	5	5	1	3	5	1	4	5	5	5	2	5	1	4	1	5	5	5
18	4	5	5	5	4	1	1	5	5	3	4	5	2	2	1	1	4	5
19	5	4	4	4	4	5	5	2	5	2	4	5	5	2	5	4	5	4
20	5	4	2	3	1	3	5	4	4	2	1	1	1	1	1	1	5	4
21	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
22	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5
23	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4
24	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	5	3	5	4
25	2	5	2	5	4	4	4	4	5	4	1	5	1	1	4	5	2	5
26	3	4	5	4	2	1	4	3	5	3	4	5	5	1	4	4	3	4
27	4	5	1	3	1	2	3	1	4	5	4	1	4	4	1	5	4	5
28	5	1	4	2	4	2	5	1	1	4	2	5	1	5	5	1	5	1
29	4	4	1	4	1	2	3	3	4	2	5	4	1	1	5	5	4	4
30	4	5	3	5	4	2	4	5	4	4	4	1	4	1	5	4	4	5
31	3	5	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	5	4	4	5	3	5
32	3	2	1	1	4	1	4	5	2	5	5	5	3	5	5	2	3	2
33	5	4	1	4	4	1	4	4	5	1	1	4	2	4	3	3	5	4
34	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	3	1	3	4	4	5
35	4	5	1	4	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	4	5
36	4	5	1	5	2	5	1	5	5	5	2	1	2	5	5	1	4	5
37	5	5	1	3	5	1	4	5	5	5	2	5	1	4	1	5	5	5
38	4	5	5	5	4	1	1	5	5	3	4	5	2	2	1	1	4	5
39	5	4	4	4	4	5	5	2	5	2	4	5	5	2	5	4	5	4
40	5	4	2	3	1	3	5	4	4	2	1	1	1	1	1	1	5	4
41	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
42	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5

43	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4
44	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	1	4	4	4	5	3	5	4
45	2	5	2	5	4	4	4	4	5	4	1	5	1	1	4	5	2	5
46	3	4	5	4	2	1	4	3	5	3	4	5	5	1	4	4	3	4
47	4	5	1	3	1	2	3	1	4	5	4	1	4	4	1	5	4	5
48	5	1	4	2	4	2	5	1	1	4	2	5	1	5	5	1	5	1
49	4	4	1	4	1	2	3	3	4	2	5	4	1	1	5	5	4	4
50	4	5	3	5	4	2	4	5	4	4	4	1	4	1	5	4	4	5

## ANEXO: 8 GRÁFICOS

### ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	A VECES	27	54,0	54,0	62,0
	CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



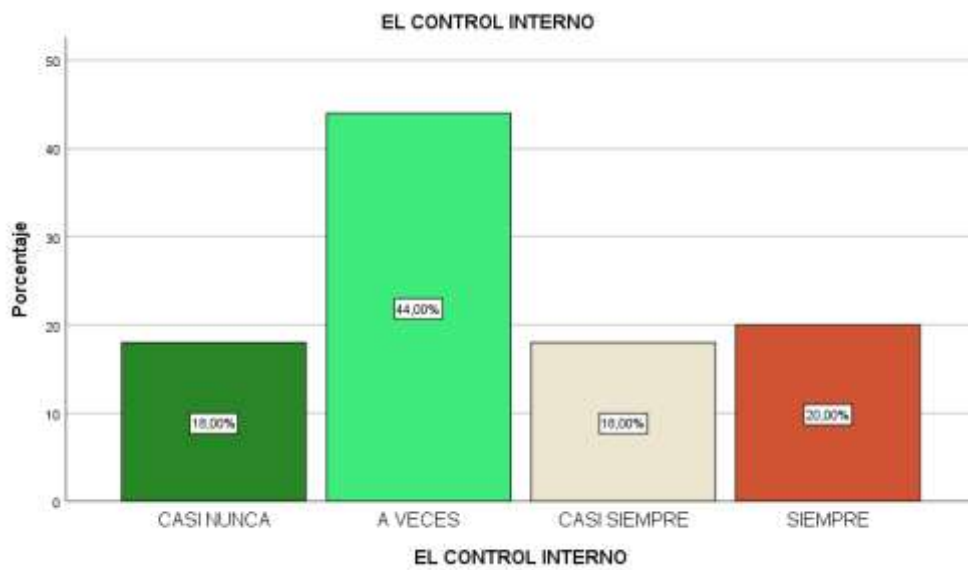
## EVALUACIÓN POR RESULTADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	A VECES	19	38,0	38,0	42,0
	CASI SIEMPRE	23	46,0	46,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



## EL CONTROL INTERNO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	18,0	18,0	18,0
	A VECES	22	44,0	44,0	62,0
	CASI SIEMPRE	9	18,0	18,0	80,0
	SIEMPRE	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	





## LA PLNAIFICACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	8,0	8,0	8,0
	A VECES	25	50,0	50,0	58,0
	CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



### Pruebas de normalidad

EL CONTROL INTERNO	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk				
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.		
ADMINISTRACION POR OBJETIVO	CASI NUNCA		,356	9	,002	,655	9	,000
	A VECES		.	22	.	.	22	.
	CASI SIEMPRE		,414	9	,000	,617	9	,000
	SIEMPRE		,433	10	,000	,594	10	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Pruebas de normalidad

EL CONTROL INTERNO	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk				
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.		
ADMINISTRACION POR OBJETIVO	CASI NUNCA		,356	9	,002	,655	9	,000
	A VECES		.	22	.	.	22	.
	CASI SIEMPRE		,414	9	,000	,617	9	,000
	SIEMPRE		,433	10	,000	,594	10	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Pruebas de normalidad

EVALUACION POR RESULTADOS	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk				
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.		
ADMINISTRACION POR OBJETIVO	CASI NUNCA		.	2	.			
	A VECES		,525	19	,000	,362	19	,000
	CASI SIEMPRE		,370	23	,000	,634	23	,000
	SIEMPRE		.	6	.	.	6	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

# ANEXO: 9 COEFICIENTES DE ALFA DE CRONBACH

COEFICIENTE	NIVEL
Coeficiente alfa $>.9$	Excelente
Coeficiente alfa $>.8$	Bueno
Coeficiente alfa $>.7$	Aceptable
Coeficiente alfa $>.6$	Cuestionable
Coeficiente alfa $>.5$	Pobre
Coeficiente alfa $<.5$	Inaceptable